



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Anexo 3.

Análisis de evaluaciones internas y externas de la RNEC

Oficina de Planeación
2020



Tabla de contenido

1. Análisis de evaluaciones externas

1.1 Organización de los Estados Americanos.....	3
1.2 Misión de Observación Electoral.....	9
1.3 Transparencia por Colombia.....	12
1.4 Procuraduría General de la Nación.....	18
1.5 Departamento Administrativo Nacional de Estadística	20
1.6 Latinobarómetro.....	27

2. Análisis de evaluaciones internas

Bibliografía





1. Análisis de evaluaciones externas

1.1 Organización de los Estados Americanos

Fuente de la información: Informes de la Misión de Verificación Electoral (OEA, 2018 y 2019).

(El símbolo * se usa para indicar que se trata de una recomendación o crítica que la OEA ya había hecho en ocasiones anteriores).

Sobre las elecciones en general

Aspectos valorados positivamente

La **organización** de los comicios y la eficiencia y verificabilidad del preconteo y del escrutinio.

Resalta que la RNEC ha actuado para “despejar dudas y brindar mayor **confianza** a los actores del proceso”.

Formularios E14: acceso por parte de los partidos políticos (2018)*. Digitalización y publicación (2019).

Sobre preconteo y escrutinio

Aspectos valorados positivamente

Preconteo: eficiencia del sistema.


Aspectos valorados negativamente

Procedimiento de entrega de documentación electoral a las comisiones escrutadoras: no es uniforme, es descoordinado o no (suficientemente) controlado.

(“sobres con actas a las comisiones escrutadoras”; “traslado de los pliegos electorales a las Comisiones Escrutadoras”).

Tarjetas electorales: complejidad y difícil comprensión (diseño)*.

- Complejidad → Votos nulos o tarjetas no marcadas



Preconteo: se hacen muchos procedimientos manuales (p. e., transcripción de los E-14; transmisión de información vía telefónica).

Sistema (software) de escrutinio: está tercerizado; no es propiedad ni desarrollo propio de la RNEC; no hay mecanismos de control y fiscalización claros de su uso o gestión por parte de las empresas privadas.

- Alta tercerización → Falta de control sobre el *software*.

Sobre dispersión normativa

Aspectos valorados negativamente

Regulación (de los procesos electorales y del sistema de justicia electoral): está altamente dispersa en diferentes cuerpos legales e institucionales.

- “La OEA reitera la necesidad de **actualizar y sistematizar** la legislación en materia electoral”.
- “Este esfuerzo debe comenzar con la redacción de un **nuevo Código Electoral**”.
- Gran dispersión normativa (regulatoria) → Falta de certeza con respecto a la vigencia de ciertas disposiciones + incomprensión, confusión, desconocimiento sobre diversas materias legales atinentes.
- “Un ejemplo de ello son las relativas al **voto electrónico**, que no han tenido aplicación”

Sobre censo electoral, inhabilitación de candidaturas e impugnación (nulidad) de actos y resultados electorales (y lapso entre 1.^a y 2.^a vuelta presidencial)

Aspectos valorados negativamente

Plazos: estos resultan inadecuados o no oportunos (no son claros o no son suficientes o no existen).



Sobre los jurados de votación

Aspectos valorados positivamente

Capacitación: la metodología de capacitación adoptada es interactiva y comprende kits con materiales didácticos.

Porcentaje de capacitación: Llegó al 76,47 % (2019).

Aplicación informática: permite verificar las empresas e instituciones educativas habilitadas para presentar jurados.

Aspectos valorados negativamente

Jurados capacitados por mesa: no existen medidas para garantizar que por lo menos uno de los jurados de mesa haya recibido la capacitación para el ejercicio de sus funciones.


Mecanismos de nominación y selección: algunos actores alegaron sesgos en la selección de jurados y debilidad del modelo de verificación (cruce entre Archivo Nacional de Identidad y el censo electoral).

Además, se recomienda “eliminar la posibilidad de que los partidos y movimientos políticos propongan a sus miembros como jurados de votación”.

Sobre los testigos electorales y comisiones escrutadoras

Aspectos valorados positivamente

Sistema informático (plataforma en línea) de gestión integral: permite la inscripción de los testigos de mesa y de las comisiones escrutadoras (para facilitar los trámites de acreditación).



“La Misión saluda este nuevo instrumento, que facilitó la labor de los partidos y las campañas en esta materia”.

Sobre el voto en el exterior

Aspectos valorados positivamente

Mesa de Coordinación del Voto Exterior: “La Misión destaca la alianza estratégica entre la Registraduría, la Cancillería y otras instituciones”.

Aspectos valorados negativamente

Sanciones: No hay “sanciones específicas para quienes contrarían la prohibición de difundir los resultados que se van escrutando día a día”.

Sobre identificación biométrica

Aspectos valorados positivamente

Cobertura: está en el 10,24 % (2019).

“La Misión valora los esfuerzos que ha llevado a cabo la RNEC en este sentido, dado que es una medida orientada a mitigar la suplantación de votantes”.

Sobre anomalías (URIEL)

Aspectos valorados positivamente

Número de quejas y denuncias: hubo un descenso significativo con respecto a comicios anteriores (2018).

Aspectos valorados negativamente

Trashumancia y compra de votos: persisten y son los delitos más comunes.



Sobre consultas interpartidistas

Aspectos valorados negativamente

Registros de votantes: se usan registros de votantes diferentes (diferenciados, separados) para cada una de las consultas.

Esto “socava el principio del secreto del sufragio”.

Sobre noticias falsas

Aspectos valorados positivamente

Sistema Integral de Capacitación Electoral (SICE), Pacto Ético con partidos y movimientos, plataforma #VerdadElecciones2019*.

“La MVE valora el rol activo que asumió la RNEC para contrarrestar la información falsa que se propagaba a través de distintas plataformas”.

Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales

Aspectos valorados positivamente


“La Misión destaca el rol y funcionamiento de la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales, tanto a nivel nacional como las que operan a nivel departamental”.

“La MVE/OEA recomienda **institucionalizar legalmente** la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales, tanto a nivel nacional como las que operan a nivel departamental.”

Sobre campañas de participación

Aspectos valorados positivamente

Primivotantes, Infovotantes, Infocandidatos, Colombia Elige, #YoNoDejoAColombiaenVisto.



“La Misión celebra el esfuerzo [...] realizado para alentar el ejercicio cívico del voto”.

Debates presidenciales

Aspectos valorados negativamente

Normativa: no existe claridad sobre la normativa que reglamenta la celebración de estos espacios de discusión.

Es decir, sobre “el estatus de los debates presidenciales” y “los derechos y obligaciones que tienen las campañas políticas al respecto”.



1.2 Misión de Observación Electoral

Fuente de la información: MOE (2018 y 2019).

Sobre las elecciones en general

“A la MOE le preocupa que muchas de las recomendaciones de mejora no hayan podido ser implementadas por **falta de recursos financieros**” (2019).

Agradece “el acceso completo [en 2015 y 2017] a los datos del proceso de inscripción de cédulas” (2018).

Sobre preconteo y escrutinio

Aspectos valorados positivamente

Formularios E14: Digitalización y publicación (2019)*.

Aspectos valorados negativamente

Proceso electoral: en distintos pasos de este proceso, existe una hibridación “entre procedimientos a mano y papel y sistemas de *software*”.

Sistema (*software*) de escrutinio: aún existen brechas de seguridad en los escrutinios.

“Es fundamental que los partidos políticos designen **testigos electorales** para las comisiones escrutadoras, y que sus **auditores de sistemas** estén informados y capacitados para vigilar las condiciones de seguridad de los *software* utilizados en los escrutinios”.

Formularios E14: es posible que no existan las mejores condiciones para la transmisión electrónica de estos formularios (2019).

“Durante el simulacro de escrutinios no se pudo probar su publicación”.



Sobre dispersión normativa

Aspectos valorados negativamente

Regulación (de los procesos electorales y del sistema de justicia electoral):

- “La MOE reitera la necesidad de modernizar el código electoral”.

Sobre los jurados de votación

Aspectos valorados negativamente

Capacitación: el porcentaje de capacitación fue bajo (del 45 %).

“La MOE subraya que 13 departamentos tienen menos del 40 % de los jurados inscritos capacitados”.

“533 (49,2 %) de los 1.122 municipios y corregimientos departamentales analizados no tienen ningún jurado de votación capacitado”.

Mecanismos de nominación y selección: hubo inconsistencias entre el número de empleados o ciudadanos registrados y los que resultaron aptos para el sorteo.


Hubo casos en los que “el número de empleados aptos para ser jurado [excedió] por más del 170 % al número de empleados registrados por la empresa, lo cual no tiene sentido”.

Sobre censo electoral

Aspectos valorados negativamente

Anulación de cédulas: los mecanismos de impugnación frente a la anulación de cédulas son insuficientemente publicitados y dados a conocer.

La ciudadanía no sabe que existen o no sabe cómo usarlos.



Plazos u oportunidad: hubo incertidumbre sobre la ubicación de ciudadanos dentro de la División Política Electoral (2019).

A menos de una semana de las elecciones, “el Consejo Nacional Electoral [seguía] realizando modificaciones al censo electoral”.

- “La MOE le pide a la **Comisión de Seguimiento Electoral** tener en cuenta este problema para prevenir, en futuras elecciones, la incertidumbre sobre el censo electoral”.

Sobre anomalías

Aspectos valorados negativamente

Trashumancia: hubo riesgo de trashumancia “histórica” (82 municipios tuvieron más censo electoral que población) (2018).

Pilas con el Voto (plataforma de la MOE): Se destacan tres tipos de denuncias: 1) utilización de recursos públicos en corrupción y constreñimiento al sufragante; 2) exclusión irregular de cédulas de ciudadanía; 3) exceso de competencia en propaganda política.

Sobre el voto en el exterior

Aspectos valorados negativamente

No existe un criterio claro para el proceso de inscripción de cédulas en el exterior (2018):

Se presentaron inconsistencias entre las diferentes plataformas (Censo Web y página web de la RNEC).



1.3 Transparencia por Colombia

Fuentes de la información: Índice de Transparencia Nacional (ITN), o Índice de Transparencia de Entidades Públicas (ITEP), de los periodos 2013-2014 y 2015-2016 (Transparencia por Colombia, 2015 y 2017).

Este índice mide **el riesgo de corrupción en la gestión administrativa** de las instituciones estatales.

Mide **tres factores** de riesgo de corrupción:

- 1) **Visibilidad:** grado de publicidad o transparencia (secreto/opacidad); acceso a la información. (Se pondera con el 30 %).
- 2) **Institucionalidad:** grado de discrecionalidad (exceso/ausencia); cumplimiento de normas y estándares establecidos. (Se pondera con el 40 %).
- 3) **Control y sanción:** grado de vigilancia (ausencia/presencia); rendición de cuentas. (Se pondera con el 30 %).

Evalúa las principales áreas de la gestión administrativa:


Planeación, gestión de la contratación, gestión del talento humano, acceso a la información, rendición de cuentas a la ciudadanía, promoción de la participación ciudadana y control interno y externo.

El acceso a la información, la gestión de la contratación, la gestión del talento humano y las medidas anticorrupción representan valores más importantes en el cálculo.

Se calcula de 0 a 100, donde 100 es la calificación más alta.

Balance general:

En cuanto al escalafón general: La RNEC pasó de la posición general 69 (calificación de 61,2 en 2013-2014) a la posición general 39 (calificación de 67,3 en 2015-2016).

- 
- En cualquier caso, se mantiene en el nivel de **riesgo medio**.

En cuanto al escalafón de solo órganos autónomos: La RNEC pasó de la última posición (quinta) a la tercera.

- En cualquier caso, se mantiene **por debajo de la calificación promedio** que obtiene este grupo de entidades.


ITN 2013-2014:

Calificación obtenida por la RNEC: **61,2**.

- Esta calificación situó a la RNEC en la posición general **69**.
- Dicha calificación correspondió a **la calificación más baja de los órganos autónomos**.
- Es decir, en el quinto lugar. **Muy por debajo del promedio** de calificación de estos órganos (71,86).
- Esta calificación sitúa a la RNEC en un nivel de **riesgo medio**.

ITN 2015-2016:

Calificación obtenida por la RNEC: **67,3**.

- Esta calificación situó a la RNEC en la posición general **39**.
 - Dicha calificación la situó en **el tercer lugar (de cinco) de los órganos autónomos**.
 - Es decir, la RNEC mejoró con respecto a los demás órganos autónomos.
 - Sin embargo, aún se sitúa **por debajo del promedio** de calificación de estos órganos (71,30).
 - Esta calificación sitúa a la RNEC en un nivel de **riesgo medio**.
- 

- Es decir, aunque su calificación mejora, permanece en el mismo nivel de riesgo.

(Véanse las figuras 1 y 2).

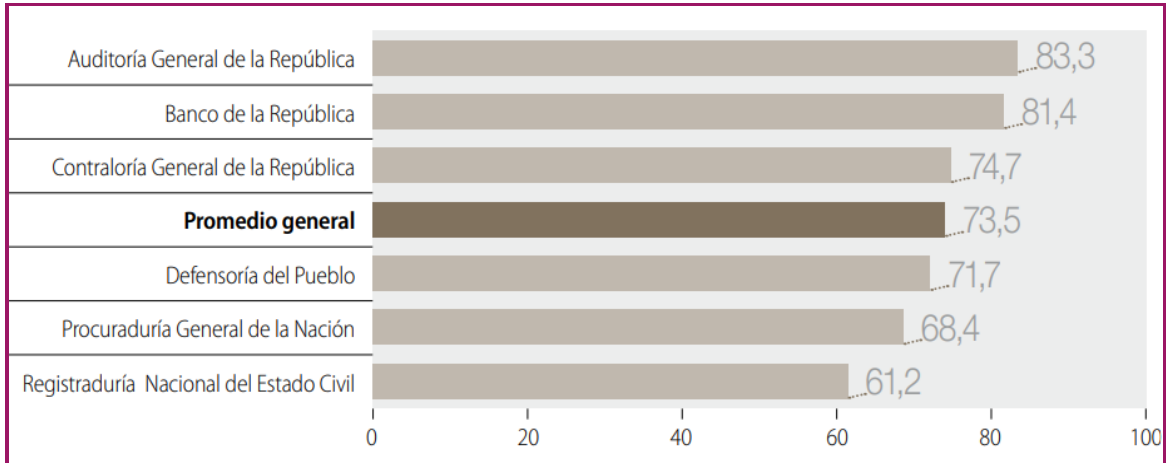


Figura 1. Calificación de los órganos autónomos (2013-2014).

Fuente: Corporación Transparencia por Colombia (2015).

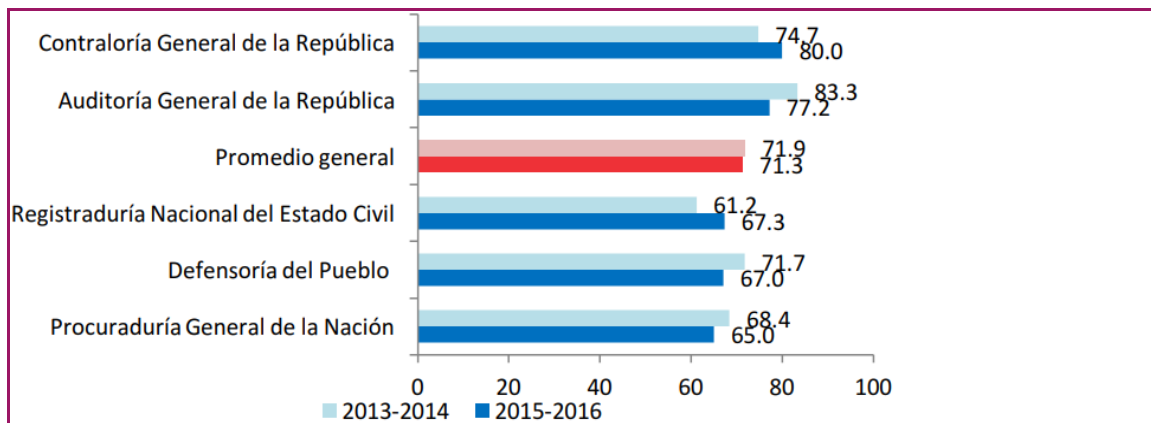



Figura 2. Calificación de los órganos autónomos (2013-2014 y 2015-2016).

Fuente: Corporación Transparencia por Colombia (2015 y 2017).

Además de lo anterior, cada factor de riesgo evaluado comprende varios subfactores que se evalúan de manera independiente.

- 
- El factor “Visibilidad” es el factor en el que la RNEC obtiene la mayor puntuación en ambas evaluaciones.
 - El factor “Institucionalidad” pasó del segundo mejor puntuado al tercero de una a otra evaluación.
 - Este es el único factor que cae. Los otros dos suben.

Se destaca que el puntaje del subfactor “Gestión de la planeación” pasó de un puntaje de 100 a uno de 43,8 de una evaluación a otra.

- En ambas evaluaciones, el subfactor “Medidas y estrategias anticorrupción”, del factor “Institucionalidad”, obtiene puntajes dentro de los más bajos.
- Los subfactores “Sistema de PQRs” y “Divulgación de trámites y servicios al ciudadano” presentan aumentos de puntuación considerables.

(Véanse las Figuras 3 y 4).

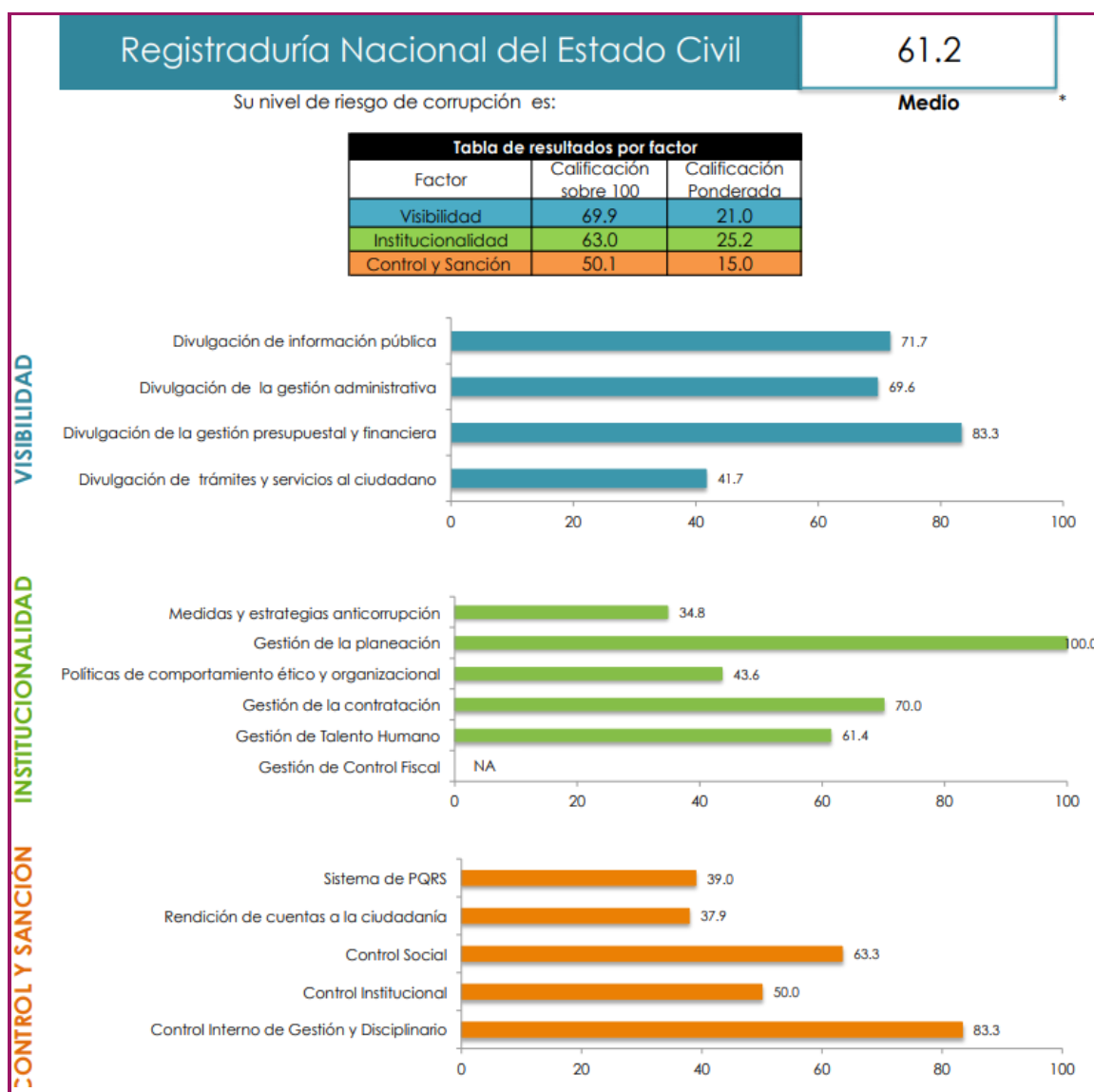


Figura 3. Reporte final de resultados obtenidos por la RNEC (2013-2014).

Fuente: Corporación Transparencia por Colombia (2013-2014 [en línea]).



Registraduría Nacional del Estado Civil

67.31

Su nivel de riesgo de corrupción es:

RIESGO MEDIO

Este documento presenta los resultados finales que su Entidad obtuvo en el Índice de Transparencia Nacional para la vigencia 2015-2016. A continuación, usted los encontrará desagregados por factores, indicadores, subindicadores y variables. Para mayor información sobre la interpretación de estos, por favor remítase al Documento metodológico vigencia 2015-2016.

Niveles de riesgo

ND: No Disponible

NA: No Aplica

S: Existencia del ítem por parte de la Entidad

NO: Ausencia del ítem por parte de la Entidad



Las variables de color verde claro aplican únicamente para la Contraloría General de la República

Tabla de resultados por factor

Factor	Calificación sobre 100	Calificación Ponderada
Visibilidad	81.9	24.6
Institucionalidad	59.6	23.8
Control y Sanción	63.0	18.9
ITN	67.3	

Indicadores

Indicador	Calificación sobre 100
1. Visibilidad	
1.1 Divulgación de información pública	67.5
1.2 Divulgación de la gestión administrativa	70.8
1.3 Divulgación de la gestión presupuestal y financiera	100.0
1.4 Divulgación de trámites y servicios al ciudadano	82.3
2. Institucionalidad	
2.1 Medidas y estrategias anticorrupción	44.8
2.2 Gestión de la planeación	43.8
2.3 Políticas de comportamiento ético y organizacional	52.8
2.4 Gestión de la contratación	68.5
2.5 Gestión de Talento Humano	69.3
2.6 Gestión del Control Fiscal	NA
3. Control y Sanción	
3.1 Sistema de PQRS	68.6
3.2 Rendición de cuentas a la ciudadanía	49.7
3.3 Control Social	44.4
3.4 Control Institucional	ND
3.5 Control Interno de Gestión y Disciplinario	97.2

Figura 4. Reporte final de resultados obtenidos por la RNEC (2015-2016).

Fuente: Corporación Transparencia por Colombia (2015-2016 [en línea]).



1.4 Procuraduría General de la Nación

Fuente de la información: Índice INTEGRA (Índice de Integridad) (Procuraduría General de la Nación, 2013).

Se trata de un índice integral de **cumplimiento normativo** que hace parte de un modelo de monitoreo, evaluación y control.

Se trata de una **evaluación prospectiva**:

Evalúa la **probabilidad** de que una entidad cumpla con sus funciones, que están establecidas en la ley.

Busca calcular con anticipación la posibilidad de que se presenten fallas en la prestación de las funciones o servicios.

No identifica ni denuncia actos, hechos u operaciones que puedan ser calificados como reprochables por algún organismo de control.

Evalúa los procesos de planeación, financiero, de talento humano, de contratación, de control interno y misional. Además, subsume el Índice de Gobierno Abierto (IGA).

Se evalúa de 0 % a 100 %, donde 100 % es la máxima probabilidad de **cumplimiento normativo**.

Evaluó en total 9.041 entidades.

Resultados:

Registraduría Nacional del Estado Civil:

Puntaje: **33,10 %**

Posición: 1.800

Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

Puntaje: **36,55 %**

Posición: 1.391



Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional
del Estado:

Puntaje: **36,16 %**

Posición: 1.435

Esto significa que la RNEC, en el periodo evaluado (2013), tuvo una probabilidad de **cumplimiento normativo** del 33,1 %.



1.5 Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Fuente de la información: Encuestas de Cultura Política (DANE, 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019).

Estas encuestas hacen **tres preguntas** que resultan, o pueden resultar, relevantes:

- 1) Preguntan por el nivel de confianza en algunas instituciones estatales, entre ellas la RNEC.
- 2) Preguntan por la confianza en el proceso electoral.
- 3) Preguntan por las razones para no votar.

1) Nivel de confianza en la RNEC:

Tabla 1. Porcentaje de mucha confianza en la RNEC (2011-2019)

	2011	2013	2015	2017	2019
Mucha confianza	17 %	47,8 %	42,8 %	39,2 %	30,7 %

Fuente: elaboración propia (con base en DANE 2011; 2013; 2015; 2017; 2019).

- Se observa que, a partir del año 2013, el nivel alto de confianza en la RNEC ha venido cayendo de manera sostenida, hasta alcanzar en 2019 su valor más bajo desde 2013.
- Sin embargo, en el escalafón general que las ECP 2015, 2017 y 2019 han hecho, la RNEC ha mantenido la segunda posición (después de las Fuerzas Militares).

2) Confianza en el proceso electoral


Tabla 2. ¿Considera usted que el proceso de conteo de votos es transparente?

		2011	2013	2015	2017	2019
Sí	Municipio	28,0 %	29,5 %	26,5 %	26,8 %	32,6 %
	Resto del país	12,9 %	17,8 %	15,5 %	15,7 %	21,9 %
No	Municipio	56,6 %	58,0 %	59,0 %	55,5 %	53,2 %
	Resto del país	70,3 %	68,1 %	68,8 %	64,6 %	60,7 %

Nota: no se incluyen los valores de “no sabe” o “no informa”.

Fuente: elaboración propia (con base en DANE 2011; 2013; 2015; 2017; 2019, anexos).

- Se observa que, entre 2011 y 2019, y tanto a nivel de municipio como a nivel de resto del país, el porcentaje de ciudadanos que considera que el proceso de conteo de votos es transparente ha aumentado.
- Asimismo, se observa que el porcentaje de ciudadanos que considera que no lo es ha disminuido.
- Sin embargo, el porcentaje de quienes creen que el proceso sí es transparente es bajo con respecto al porcentaje de quienes creen que no lo es.
- La desconfianza en el proceso resulta mayor a nivel de resto del país que a nivel de municipio.



3) Razones para no votar (incluye la razón “falta de credibilidad en el proceso electoral”)

Tabla 3. Porcentaje de ciudadanos que no vota por falta de credibilidad en el proceso electoral

	2013	2015	2017	2019
Desconfianza en el proceso electoral como razón para no votar	36,0 %	21,1 %	33,4 %	30,1 %

Nota: los valores corresponden a lo que el DANE denomina cabeceras.

Fuente: elaboración propia (con base en DANE 2013; 2015; 2017; 2019, anexos).

- Se observa que el porcentaje de ciudadanos que aduce que no vota por falta de credibilidad en el proceso electoral ha disminuido.
- Esto resulta congruente con el aumento del porcentaje de ciudadanos que considera que el proceso de conteo de votos es transparente (así como con la disminución del porcentaje de ciudadanos que considera que no lo es).

(Véanse las Figuras 5 a 8).

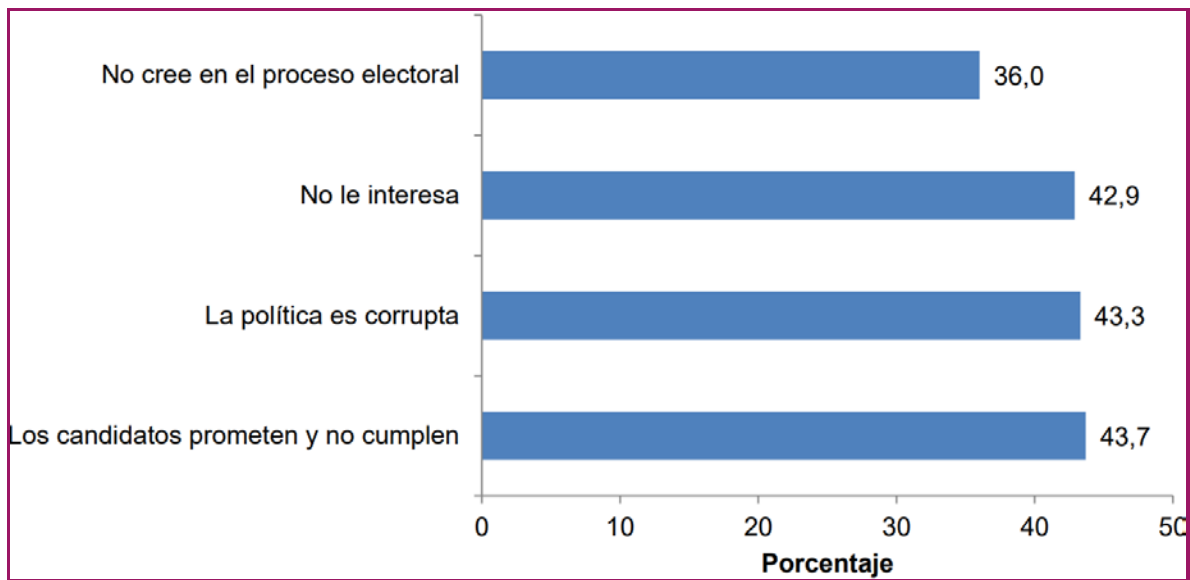


Figura 5. Porcentaje de personas de 18 años y más que nunca votan según razones de no voto (2013).

Fuente: DANE (2013).

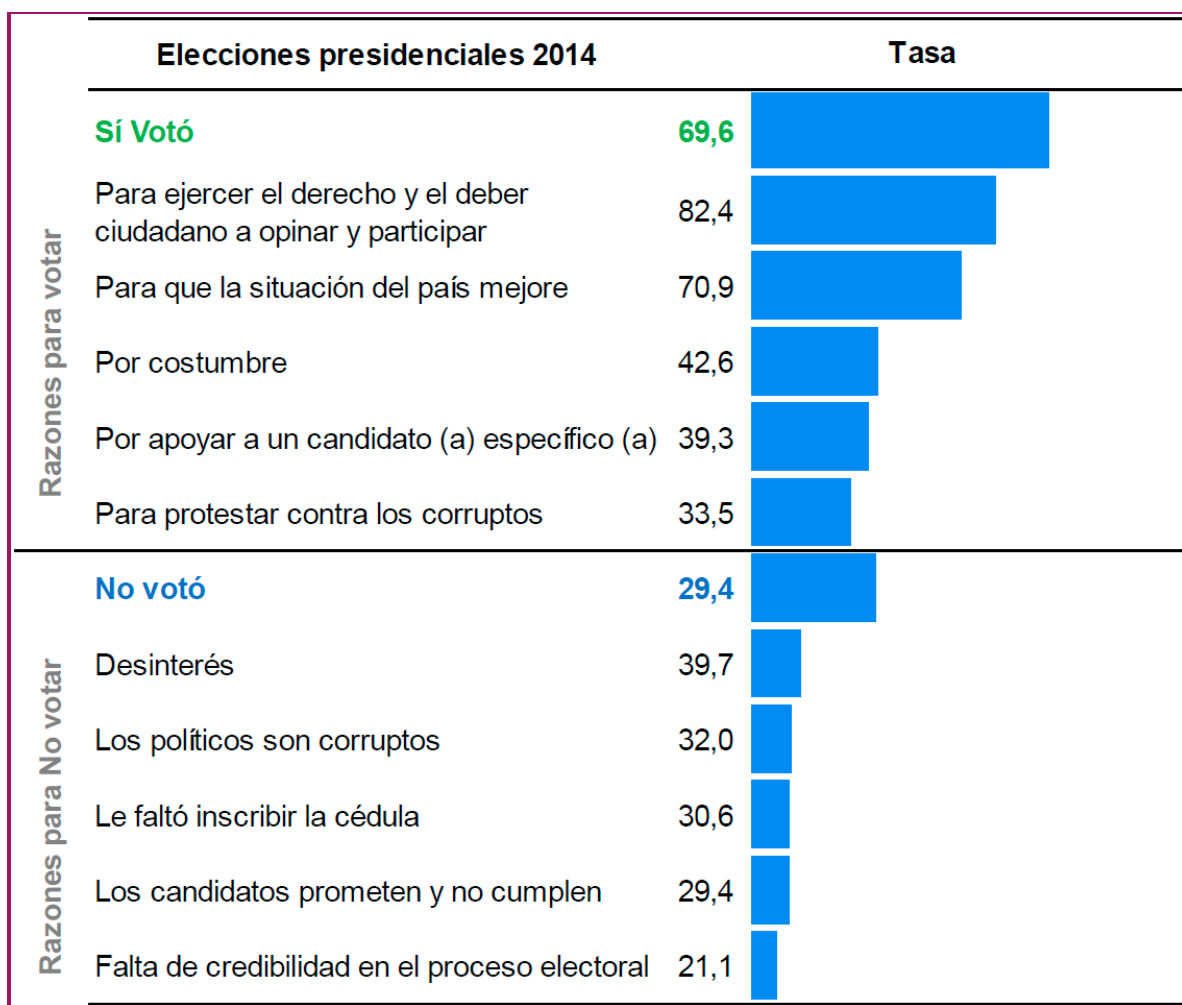


Figura 6. Porcentaje de personas de 18 años y más, según votación en las elecciones presidenciales de 2014.

Fuente: DANE (2015).

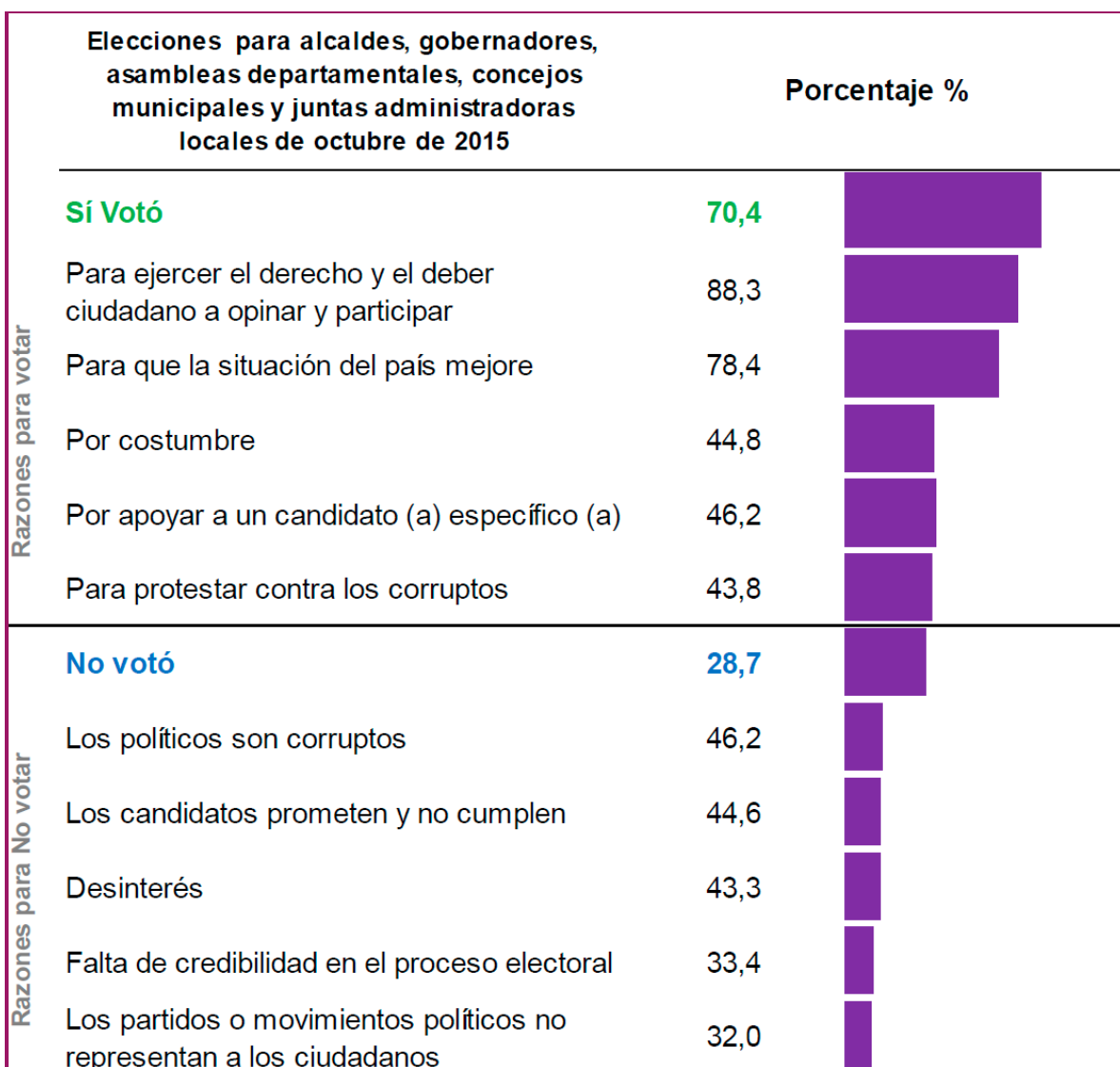


Figura 7. Porcentaje de personas de 18 años y más, según votación en las elecciones para alcaldes, gobernadores, asambleas departamentales, concejos municipales y juntas administradoras locales de octubre de 2015.

Fuente: DANE (2017).

Razones para no votar	Bogotá		Caribe		Oriental		Central		Pacífica		Cauca*	
	Porcentaje	IC	Porcentaje	IC	Porcentaje	IC	Porcentaje	IC	Porcentaje	IC	Porcentaje	IC
Los candidatos prometen y no cumplen	51,4	+3,8	19,7	+2,9	35,1	+3,3	32,6	+3,3	35,2	+4,2	33,8	+4,6
Los políticos son corruptos	48,4	+3,7	18,4	+2,5	33,9	+3,3	30,5	+3,3	32,1	+4,2	31,0	+4,5
Falta de credibilidad en el proceso electoral	46,0	+3,9	14,5	+2,6	29,0	+3,0	25,7	+3,0	31,1	+4,1	31,2	+5,2
Desinterés	44,5	+3,5	30,4	+2,9	37,8	+3,2	41,7	+3,5	52,1	+3,9	34,8	+5,0
Los partidos o movimientos políticos no representan a los ciudadanos	40,7	+3,8	10,2	+2,0	24,7	+2,7	20,2	+2,6	27,2	+4,0	25,8	+4,5
Le faltó inscribir la cédula	37,2	+3,4	31,4	+2,9	37,9	+3,5	32,8	+3,7	26,1	+2,8	39,6	+4,2
Inseguridad	11,0	+2,0	1,0	+0,4	5,5	+1,2	3,0	+1,1	6,5	+1,6	5,7	+2,5
Dificultad de acceso a los puestos de votación	9,1	+1,8	4,9	+1,4	9,1	+2,8	6,0	+1,4	9,9	+2,2	9,5	+2,9
Desinformación de cómo votar	7,7	+1,9	1,4	+0,6	3,9	+1,0	3,7	+1,2	3,5	+1,2	4,5	+2,2
Costos de transporte en que se incurre para registrarse o para votar	6,6	+1,5	2,1	+0,6	7,0	+2,2	5,2	+1,5	6,9	+1,5	5,7	+2,6
Falta de puestos de votación	6,5	+1,5	0,7	+0,4	3,2	+1,0	2,5	+1,1	3,0	+1,0	3,0	+1,7
Tenia menos de 18 años	5,6	+1,2	7,8	+1,3	7,5	+1,5	5,5	+1,1	6,4	+1,1	8,1	+2,1

Figura 8. Porcentaje de personas de 18 años y más que manifestaron no haber votado en las elecciones presidenciales de 2018, según razones para no votar.

Fuente: DANE (2019).

1.6 Latinobarómetro

Fuente de la información: Encuesta Latinobarómetro (2015, 2016, 2017, 2018).

Tabla 4. Confianza en la institución electoral de Colombia (2015-2018).

Nivel de confianza	2015	2016	2017	2018	Promedio
Mucha	22,7 %	4,8 %	3,6 %	14,8 %	11,5 %
Algo	39,7 %	20,1 %	18,5 %	32,5 %	27,7 %
Poca	24,0 %	33,3 %	32,5 %	27,8 %	29,4 %
Ninguna	11,2 %	38,3 %	43,9 %	22,8 %	29,0 %

Nota: número total de encuestas: 1.200. No se incluyen los valores de “no sabe” o “no responde”.

Fuente: Latinobarómetro (2015; 2016; 2017; 2018).

- Tomando como base el año 2015, se observa que, en 2018, el porcentaje de encuestados que confían mucho en la institución electoral colombiana ha disminuido considerablemente, aunque se ha recuperado de una enorme caída, durante los años 2016 y 2017.

- Los porcentajes prevalentes son los de poca o ninguna confianza.

(Véanse las Figuras 9 a 12).

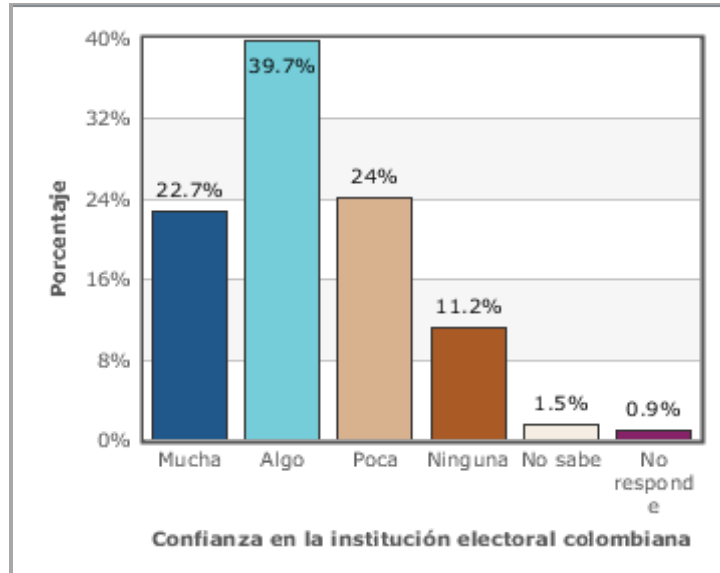


Figura 9. Confianza en la institución electoral (2015).

Fuente: Latinobarómetro 2015.

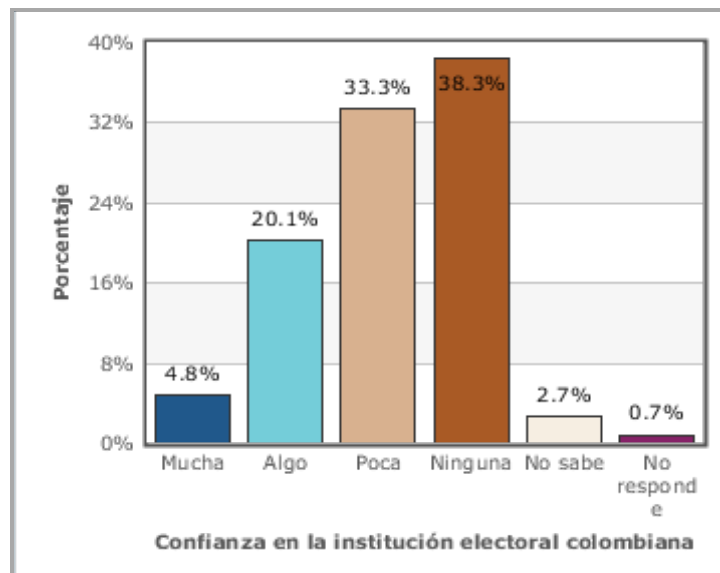


Figura 10. Confianza en la institución electoral (2016).

Fuente: Latinobarómetro 2016.

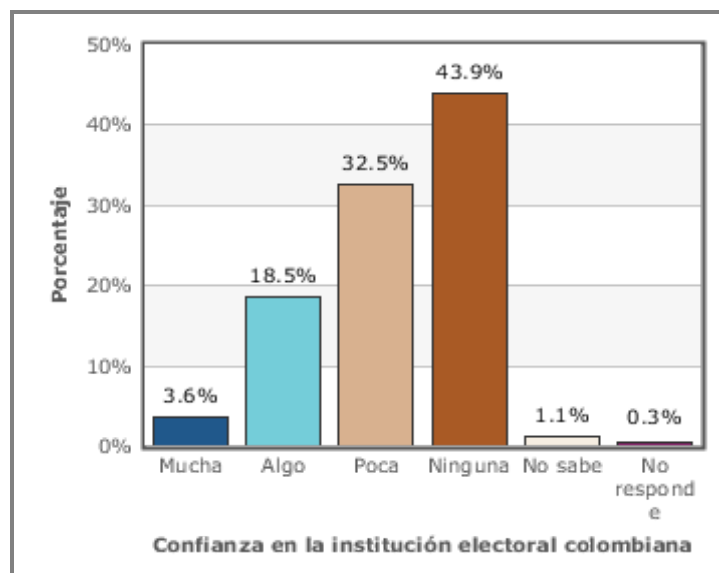


Figura 11. Confianza en la institución electoral (2017).

Fuente: Latinobarómetro 2017.

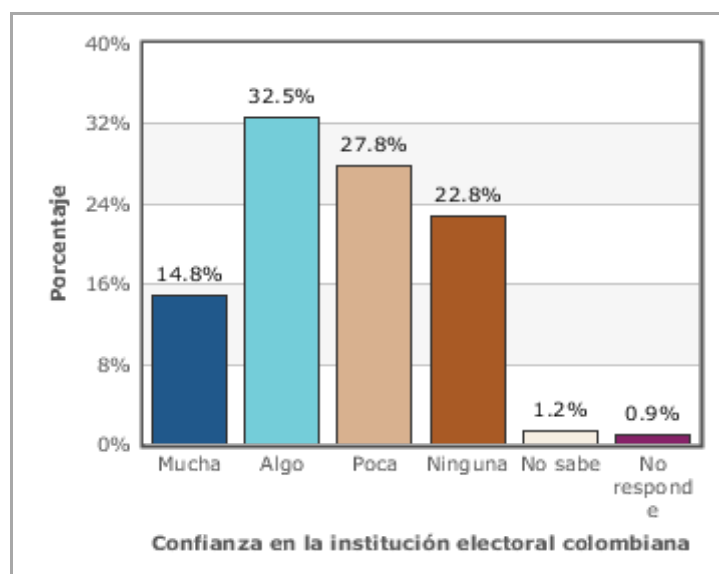


Figura 12. Confianza en la institución electoral (2018).

Fuente: Latinobarómetro 2018.



2. Análisis de evaluaciones internas

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) hace encuestas en cuatro dimensiones: servicio de *identificación* (**1 encuesta**), servicio *electoral* (**3 encuestas**), *atención de PQRSDC* (**1 encuesta**) y los *canales de atención* (**1 encuesta**).

La encuesta de identificación es la única que se hace de manera presencial en cada punto de atención (se le denomina “escucha al ciudadano”).

En este caso, se tiene acceso al cuestionario, pero la Oficina de Planeación no tiene acceso a las encuestas diligenciadas. (Cada Registraduría envía los resultados a las respectivas Delegaciones departamentales, las cuales, a su vez, las envían al Delegado para Identificación y Registro, cuya oficina es la encargada de consolidar los resultados).

Las demás encuestas se hacen a través de la página web de la RNEC.

La única encuesta cuya realización se les solicita explícitamente a los ciudadanos es la de PQRSDC. Las demás, no. (Por lo demás, las PQRSDC no se clasifican en electoral o en identificación).

El servicio electoral hace tres encuestas: a los ciudadanos (sobre *inscripción de la cédula*), a los candidatos (sobre *inscripción de la candidatura*) y una a todos los actores el día de la jornada electoral (*mesa de votación*).

Las encuestas del servicio electoral empezaron a hacerse a partir de 2019.

En general, en servicio de identificación, en servicio electoral y en atención de PQRSDC (5 encuestas en total) el balance general es positivo.

En cambio, en canales de atención (1 encuesta), el balance es negativo: prima la insatisfacción (48,36 %) o poca satisfacción (14,99 %) con el servicio. Es decir, el nivel de baja o nula satisfacción alcanza el 63,35 %.

En atención de PQRSDC (1 encuesta), el porcentaje de satisfacción (58,28 %) es mayor que el de insatisfacción (41,72 %). Sin embargo, el grado de insatisfacción es muy elevado en términos absolutos (cerca del 50 %).

La información proviene de las encuestas del año 2019.

Tabla 5. Distribución del nivel de satisfacción reportado en PQRSDC (2019)

Satisfacción general	Número de participaciones	Porcentaje de participaciones
Está satisfecho	1.623	58,28 %
No está satisfecho	1.162	41,72 %
Total	2.785	100 %

Nota: número total de encuestas: 2.785.

Fuente: elaboración propia (Oficina de Planeación).

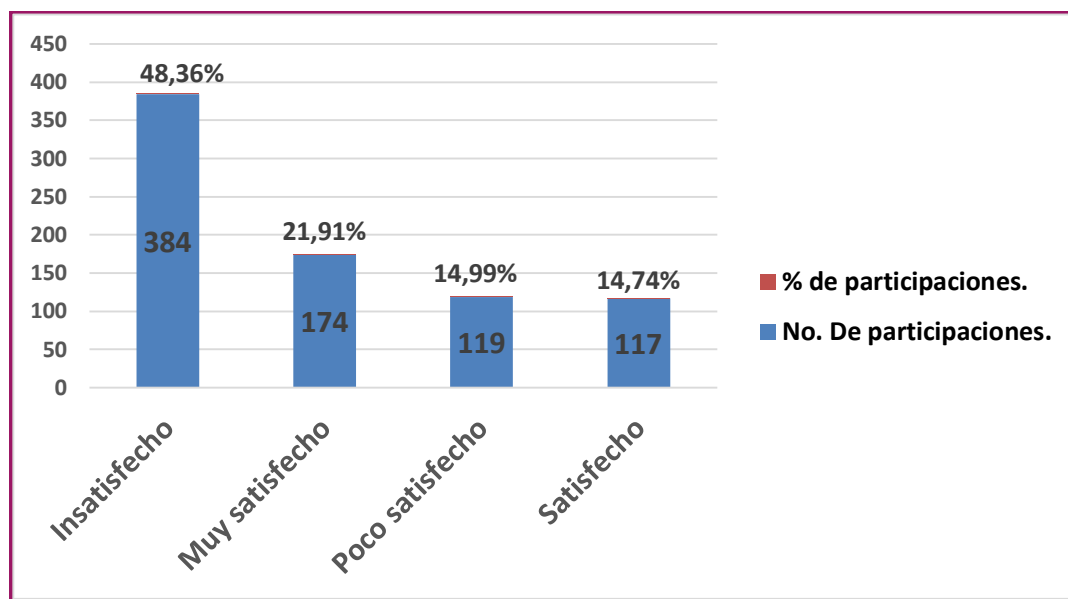


Figura 13. Distribución del nivel de satisfacción reportado en canales de atención (2019)

Nota: número total de encuestas: 794.

Fuente: elaboración propia (Oficina de Planeación).



Bibliografía

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019, 2017, 2015). Encuestas de Cultura Política (2019, 2017, 2015). Bogotá: DANE.

Latinobarómetro (2018, 2017, 2016, 2015). Encuesta Latinobarómetro: Opinión Pública Latinoamericana. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro.

Misión de Observación Electoral (MOE) (2019). Informe de cierre preelectoral: elecciones de autoridades locales 2019. Bogotá: MOE. Disponible en <https://moe.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Comision-de-seguimiento-electoral-21-octubre-2019-FINAL.pdf>.

Misión de Observación Electoral (MOE) (2018). Informe de inscripción de cédulas: elecciones 2018. Bogotá: MOE. Disponible en <https://moe.org.co/wp-content/uploads/2018/01/Informe-de-cierre-de-inscripci%C3%B3n-de-c%C3%A9dulas-E-2018.pdf>.

Organización de los Estados Americanos (OEA) (2019). Informe preliminar de la Misión de Veeduría Electoral sobre elecciones de autoridades territoriales en Colombia. Washington: OEA. Disponible en <http://www.oas.org/EOMDatabase/MoeReport.aspx?Lang=En&Id=416&MissionId=497>.

Organización de los Estados Americanos (OEA) (2018). Informe final de la Misión de Veeduría Electoral sobre elecciones legislativas y presidenciales en Colombia. Washington: OEA. Disponible en <http://www.oas.org/EOMDatabase/MoeReport.aspx?Lang=En&Id=406&MissionId=484>.

Procuraduría General de la Nación (2013). Integra: herramienta de fortalecimiento para la gestión preventiva. Bogotá: Procuraduría General de la Nación. Disponible en https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Informe_Integra_Completo.pdf.

Transparencia por Colombia (2017). Índice de Transparencia Nacional 2015-2016: Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP). Bogotá: Transparencia por Colombia. Disponible en <https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/resumen-2w.pdf>.

Transparencia por Colombia (2015). Índice de Transparencia Nacional 2013-2014: Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP). Bogotá: Transparencia por Colombia. Disponible en <https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/itn-2013-2014.pdf>.